

# Peran electronic word of mouth, protokol kesehatan, perceived usefulness dan perceived enjoyment terhadap niat pemesanan hotel butik pada masa pandemi covid19 = The role of electronic word of mouth, health protocol, perceived usefulness and perceived enjoyment to intention to book of boutique hotel during covid19 pandemic.

Precellina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514718&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

eWOM telah menjadi sumber informasi tambahan yang penting bagi pelanggan dalam menentukan pembelian suatu produk atau layanan seperti hotel. Sayangnya, pandemi Covid-19 terjadi pada tahun 2020 dan informasi terkait penerapan protokol kesehatan hotel dirasa perlu untuk dijelaskan seperti pada online travel agent. Penelitian ini ingin mengetahui peran electronic word of mouth mengenai hotel butik dan protokol kesehatan yang diterapkan terhadap niat pemesanan hotel butik pada masa pandemi covid-19 dengan memperhatikan aspek usefulness dan enjoyment konsumen. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 216 responden. Structural Equation Model (SEM) digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan PLS-SEM untuk melakukan pengujian measurement model dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada perceived usefulness dari ulasan hotel butik dan penerapan protokol kesehatan hotel dan perceived enjoyment dari ulasan yang berkualitas tinggi terhadap niat pemesanan hotel butik. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa ulasan online dan penerapan protokol kesehatan dirasakan sebagai informasi yang bermanfaat dan menyenangkan untuk digunakan yang mendorong niat pemesanan hotel butik pelanggan. Pada masa pandemi ini juga didapatkan hasil bahwa pelanggan lebih mengutamakan pemenuhan nilai utilitarian yaitu pencarian informasi mengenai hotel secara keseluruhan yang dipersepsikan dari nilai kegunaan ulasan online hotel sebagai faktor eksternal manajemen hotel dan penerapan protokol kesehatan hotel sebagai faktor internal manajemen hotel sebelum menginap. Implikasi manajerial penelitian ini mendorong manajemen hotel butik memiliki strategi untuk menciptakan ulasan online hotel butik dengan kualitas yang tinggi agar meningkatkan niat pemesanan hotel butik.

.....eWOM has become an important source of additional information for customers in determining the purchase of a product or service such as a hotel. Unfortunately, Covid-19 pandemic occurred in 2020 and information regarding the application of hotel health protocols was deemed necessary to be described as in online travel agent. Therefore, this study aims to examine the role of electronic word of mouth of boutique hotels and information on the application of health protocols on the intention to book boutique hotels during the Covid-19 pandemic by paying attention to consumer perceived usefulness and enjoyment aspects. A total of 216 responses to a survey were collected. Structural Equation Model (SEM) was used to analyze data using PLS-SEM to test the measurement models and test the hypotheses. The results of this study indicate that there is a significant influence on perceived usefulness of boutique hotel reviews and the application of hotel health protocols and the perceived enjoyment of high quality reviews on boutique hotel booking intentions. This means that it indicates that online reviews and application of health protocols are perceived as useful and fun information to use that encourages customer boutique hotel booking intentions. During this pandemic, the results also showed that customers prioritized the fulfillment of utilitarian values, namely searching for information about the hotel as a whole as perceived usefulness of hotel online reviews

as an external factor in hotel management and the application of hotel health protocols as an internal factor in hotel management before staying. The managerial implication of this research encourages boutique hotel management to have a strategy to create high quality online boutique hotel reviews in order to increase boutique hotel booking intentions.